



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11554.6/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 09 de marzo de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según manifiesta el reclamante, en dos facturas [REDACTED] me aplico "La tarifa de [REDACTED]" sin haber dado mi consentimiento y sin haber hecho apenas uso de ella, durante mi estancia en [REDACTED] del 21 de Agosto hasta el 19 de Septiembre 2021, son la factura nº [REDACTED] y la nº [REDACTED]. Estos son los hechos, antes de iniciar mi viaje a [REDACTED], el día 19 de Agosto del año 2021 llame al servicio de atención al cliente de [REDACTED], y hable con una operadora con nombre [REDACTED], para preguntar por el servicio que me podían ofrecer en mi próximo viaje a [REDACTED], me informo de la tarifa [REDACTED] y su coste de 12,40? por día, al informarme le dije claramente que esa tarifa no la quería ni me interesaba, y por supuesto en ningún momento le di mi consentimiento para que me fuera aplicada. Como suelen hacer en estos casos me advirtió de la grabación de la llamada, guardo como prueba el mensaje que me llegó de esta mujer ese día a las 19:26 horas, me gustaría que se pudiera escuchar esa grabación. Sin estar yo de acuerdo me aplicaron esa tarifa a través de su proceso de facturación automático, proceso que considero que es totalmente injusto, porque no solo te aplican la tarifa sin dar tu consentimiento sino que además no te avisan de ello. Si hubiera estado de acuerdo con esta tarifa, me hubiera aprovechado de ella, cosa que no hice, y que podía haber hecho si me hubieran avisado y hubiera dado mi conformidad, se supone que tenía minutos y SMS ilimitados, además de 2 GB al día. Y como prueba en mi defensa de que no me aproveche de esa tarifa, es que no envié ningún SMS, y no hice ninguna llamada, y todos los días llamaba a mi madre desde el celular de mi esposa, teniendo un gasto extra, realizando recargas con su operador local; además durante toda mi estancia estuve residiendo en la vivienda de mi esposa, y estuve conectado al wifi de su casa, por eso yo estaba tranquilo, y pensaba que [REDACTED] no me cobraría nada, de hecho en la factura en el concepto "internet, datos y conectividad" hay días que solo tengo un consumo de 4 kB como el 11 de Septiembre, o de varios días que el consumo no alcanza ni los 100 kB como los días 2, 4, 6, 7, 9, 12 y 13 Septiembre, y sin embargo [REDACTED] cada uno de esos días me cobra 12,40 ? + IVA, algo que considero que es una práctica totalmente injusta y abusiva por parte de [REDACTED], de la que me defiendo como consumidor. Solicita Que se me devuelva el importe de aplicarme "La tarifa de [REDACTED]" en las dos facturas que reclamo. El importe reclamado es 223,20 euros + IVA = 270,07 euros.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada alega que el proceso de facturación es un sistema automático que detecta los consumos que se han realizado dentro de cada período de facturación. Por este motivo dicho procedimiento garantiza la autenticidad de sus facturas y le ofrece la garantía que los consumos que aparecen reflejados en éstas han sido efectuados desde la tarjeta SIM asociada a cada Servicio [REDACTED]. Le informamos que, en el caso que nos ocupa, hemos verificado que consta tráfico registrado fehacientemente sobre la SIM asociada al servicio [REDACTED] en relación a consumos de roaming en [REDACTED]; la tarifa aplicada "Tarifa [REDACTED]" es correcta, tratándose de la tarifa asociada por defecto al plan de precios del Sr. [REDACTED].

La parte reclamada añade que la Tarifa [REDACTED], es una tarifa que tienen activada por defecto las líneas con tarifas ilimitadas y, permite disponer de minutos y SMS ilimitados más 2 Gb de navegación al día, en Zona 2. En este sentido, deseamos notificar al Sr. [REDACTED] que, con esta tarifa, paga una cuota diaria de 15€, impuestos indirectos incluidos, sólo si realiza uso, ya sea mediante mensajes de texto (SMS), llamadas de voz, realizadas o recibidas y, navegación por internet, e incluye llamadas y SMS con destino [REDACTED] y al país desde el que se emiten. Se puede gestionar la desactivación o activación por los canales disponibles en cualquier momento (llamada al [REDACTED], App [REDACTED]...). La cuota no es prorrateable, los días que no se utilice el móvil en el extranjero, no pagarán la cuota y se avisa al cliente cuando vaya a alcanzar el límite de datos de su tarifa. Una vez revisada las facturas reclamadas por el reclamante emitidas en fechas del 15 de septiembre de 2021 y 15 de octubre de 2021, afirman que las mismas son correctas en todos sus apartados y contenidos al haber sido utilizada la línea [REDACTED] en roaming, en concreto, para realizar y recibir llamadas en [REDACTED]. De igual modo, recomendamos al Sr. [REDACTED] que, para futuros viajes al extranjero, deshabilite la función de itinerancia de datos dentro del menú de redes móviles de su dispositivo.

La parte reclamante manifiesta que el sistema automático de facturación de [REDACTED] considero que es injusto y abusivo, te aplica una tarifa "tarifa [REDACTED]" no solo sin haber dado mi consentimiento, sino lo que es peor, tras haber manifestado mi claro deseo de que no me fuera aplicada. Antes de iniciar mi viaje a [REDACTED], el día 19 de Agosto del año 2021 llame al servicio de atención al cliente de [REDACTED] y hable con una operadora con nombre [REDACTED], para preguntar por el servicio que me podían ofrecer en mi próximo viaje a [REDACTED], me informo de la "tarifa [REDACTED]" y su coste de 12,40 € + IVA por día, al informarme le dije claramente que esa tarifa no la quería ni me interesaba, y por supuesto en ningún momento le di mi consentimiento para que me fuera aplicada. Como suelen hacer en estos casos me advirtió de la grabación de la llamada, guardo como prueba el mensaje que me llegó de esta mujer ese día a las 19:26 horas, me gustaría que se pudiera escuchar esa grabación. En segundo lugar, este sistema además de injusto y abusivo, tiene un fallo importante y es que en ningún momento te avisa o informa de que te van a aplicar esa "tarifa [REDACTED]", y deberían hacerlo sobre todo porque como consumidores tenemos derecho a que nos informen de una tarifa que va a suponer un cambio importante respecto al importe de las facturas que pagas en condiciones normales o habitualmente y que en mi caso dicho importe era de media de unos 35 € con IVA incluido aproximadamente. Importante este detalle, si como consumidor se me hubiera informado de la imposición de esa tarifa, por lo menos habría tenido la oportunidad de desactivar la tarjeta SIM, y seguro que la hubiera desactivado, lo tengo claro, ahora bien, al no haber sido informado por [REDACTED], considero, que como consumidor, además de ser tratado de forma injusta y abusiva por parte de este operador, en ese momento no he tenido derecho a la defensa. En tercer y último lugar, en base a lo expuesto anteriormente el sistema o proceso automático de facturación de [REDACTED] considero que es totalmente injusto, porque no solo te aplican o imponen la "tarifa [REDACTED]" sin dar tu consentimiento, sino que, además, no te avisan de ello. Al hilo de esto último, si me hubieran avisado o informado y hubiera estado de acuerdo con esta tarifa, dando mi consentimiento, me hubiera aprovechado de ella, puesto que tenía minutos y mensajes ilimitados, además de 2GB al día. Y como prueba, en mi defensa de que no me aproveche de esa tarifa, es que no envié ningún mensaje y no hice ninguna llamada, y todos los días llamaba a mi madre desde el celular de mi esposa, teniendo un gasto extra, realizando recargas con su operador local;



Comunidad de Madrid

además durante toda mi estancia estuve residiendo en la vivienda de mi esposa, y estuve conectado al wifi de su casa, de hecho en la factura en el concepto "internet, datos y conectividad" hay días que solo tengo un consumo de 4kB como el 11 de Septiembre, o de varios días que el consumo no alcanza ni los 100 kB como los días 2, 4, 6, 7, 9, 12 y 13 Septiembre, y sin embargo [REDACTED] cada uno de esos días me cobra 15 € con IVA incluido, lo que considero claramente como una práctica totalmente injusta y abusiva por parte de este operador, de la que con estas alegaciones y esperando su comprensión me defiendo como consumidor.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante y la parte reclamada comparece a la audiencia por escrito.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, no constando acreditada la contratación de La tarifa de [REDACTED] por el reclamante, se acuerda que **la empresa reclamada devuelva al reclamante** las cantidades facturadas en concepto de Roaming Tarifa de [REDACTED], por importe 12,4000€/día, IVA no incluido, por los días comprendidos entre el 29 de agosto al 13 de septiembre de 2021, ambos incluidos, y 15 y 16 de septiembre de 2021, tal como reflejan las facturas con fecha de emisión 15/09/2021 y 15/10/2021, por un importe **total de 270,07 euros, impuestos incluidos**.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/ 2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla.



Comunidad de Madrid

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 09 de marzo de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Firmado digitalmente por


VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
PRESARIAL

Firmado digitalmente
